

MEMORANDO

Código: A-FO-103 | Versión: 12 | Fecha: Julio 30 de 2024

Bogotá, 14 de julio de 2025

PARA: ELEONORA BETANCUR

CARGO: DIRECTORA GENERAL

**ASUNTO: COMUNICACION INFORME DE GESTION AL MANEJO DE LAS PQRSD
DURANTE EL I SEMESTRE DE 2025.**

Cordial saludo, doctora Eleonora.

Deseándole éxitos en las labores diarias.

De acuerdo al plan de trabajo del proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento, y cumpliendo las disposiciones legales dadas a las oficinas de Control Interno o quien haga sus veces, muy respetuosamente me permito presentarle el Informe de Gestión sobre manejo y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, durante el primer semestre de 2025 del 01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025.

Atentamente,

ANEXOS

INFORME_DE_PQRSD_I _SEMESTRE_DE_2025.	cQ56E1MmJ8n1WBxzuXZNlj Hk51QyBLSUhp6tr/uMeow=
--	--

Código de Verificación (CSV): 369aff29af6ac749f69c927d97a1c5218b882a2f Nº Referencia: OFI25-00003539 URL de Verificación: https://aplicaciones-apc.gov.co/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original firmado por	En fecha
CARLOS ALBERTO ARISTIZABAL OSPINA (Asesor)	14/07/2025 15:52:24



MEMORANDO

Código: A-FO-103 | Versión: 12 | Fecha: Julio 30 de 2024

pdf		
-----	--	--

1

Copia: **Luis Gutiérrez Salazar**

Proyectó: **Claudia Lasso**

Revisó:

Etiquetado: **Público clasificado**

Código de Verificación (CSV): 369aff29af6ac749f69c927d97a1c5218b882a2f Nº Referencia: OFI25-00003539 URL de Verificación: https://aplicaciones-apc.gov.co/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original firmado por	En fecha
CARLOS ALBERTO ARISTIZABAL OSPINA (Asesor)	14/07/2025 15:52:24





APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA, APC COLOMBIA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE MANEJO Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025 DEL 01 DE ENERO DE 2025 AL 30 DE JUNIO DE 2025

EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO

BOGOTA D.C., JULIO 14 DE 2025



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION		3
OBJETIVO		3
OBJETIVOS ESPECIFICOS		3
ALCANCE		3
MARCO LEGAL		4
DESARROLLO METODOLOGICO		4
DESARROLLO DEL INFORME		4
CANALES DE RECEPCION		7
CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD		8
ANALISIS ACCIONES CORRECTIVAS SUGERIDAS POR EL DAFP A PARTIR DEL FURAG 2024		8
ALARMAS DE VENCIMIENTO		9
CONCLUSIONES		17
RECOMENDACIONES		18



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

INTRODUCCIÓN

El proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia), realiza el seguimiento a la Gestión de Servicio al Ciudadano, el cual es el encargado de tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el objetivo de garantizar que se preste la atención eficaz y transparente a las partes interesadas.

En este informe se busca verificar el cumplimiento de la normatividad y la debida atención de las PQRSD recibidas en la entidad, durante el periodo comprendido entre enero 1 de 2025 y junio 30 de 2025, permitiendo evaluar todos los aspectos citados para las respectivas respuestas y diligencias de las solicitudes recibidas.

OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación del tratamiento de las PQRSD recibidas entre enero 1 de 2025 y junio 30 de 2025, verificando la oportunidad en las respuestas y emitiendo recomendaciones para fomentar el mejoramiento continuo del servicio.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Efectuar verificación al cumplimiento del requisito de oportunidad y cumplimiento de los tiempos determinados por la resolución interna 239 de 2022 en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en la entidad.
- 2.- Verificar la implementación de acciones de mejoramiento en el Proceso de Gestión de Servicio al ciudadano y trámite de las PQRSD, a través de los informes de gestión y seguimiento.
- 3.- Revisión de los informes presentados por el proceso de Gestión de Servicio al ciudadano Servicio de la entidad en cuanto a la verificación, informe de tiempos, cumplimiento de respuesta y tramite de las PQRSD elevadas ante la entidad.

ALCANCE

Este informe incluye las PQRSD radicadas en APC-Colombia mediante el sistema de gestión documental HERMES, así como a través del correo electrónico oficial y formularios web.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

MARCO LEGAL

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- ✓ Artículo 55 de la Ley 190 de 1995
- ✓ Capítulo I de la Ley 1437 de 2011
- ✓ Art 76 Ley 1474 de 2011
- ✓ Ley No. 2207 del 17 mayo de 2022 que derogó los articulo 5 y 6 del Decreto 491 de 2020.
- ✓ Resolución Interna No. 239 del 24 de junio de 2022.

DESARROLLO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de los objetivos, se realizaron las verificaciones a los informes publicados por el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, en la sede electrónica. Así mismo se revisaron las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría anterior, con el fin de evaluar si se tuvieron en cuenta y si hay evidencia de los cambios implementados, según el mismo.

De igual manera, se evaluaron los tiempos de respuesta, verificados en el sistema integrado de Gestión documental Hermes, para las solicitudes radicadas en el período el 01 de enero al 30 de junio de 2025.

DESARROLLO DEL INFORME

Para la verificación de la información, se tomó como fuente los informes del período evaluado, los cuales fueron elaborados por el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

En el siguiente cuadro se presenta la verificación realizada, teniendo en cuenta el criterio de oportunidad, a las 510 PQRSD, recibidas en la entidad, durante el período de Enero 1 de 2025 y Junio 30 de 2025.

MES	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD TRAMITADAS	PQRSD EN TRAMITE
Enero	79	79	0
Febrero	77	77	0
Marzo	89	89	0
Abril	84	84	0
Mayo	94	94	0
Junio	87	60	27
Total	510	483	27

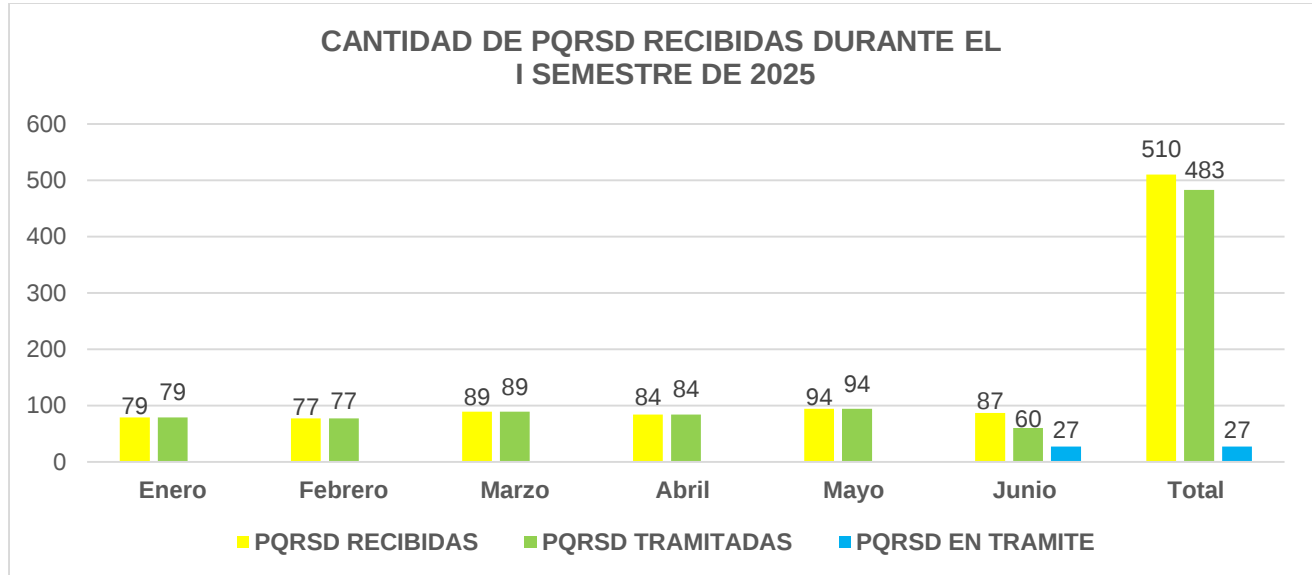
Tabla No. 1. Cantidad de PQRSD, recibidas durante el I Semestre de 2025.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024



Gráfica No. 1. Cantidad de PQRSO, recibidas durante el I Semestre de 2025.

En esta gráfica podemos observar qué de las 510 solicitudes recibidas, 27 se encuentran en trámite, para el mes de julio, teniendo en cuenta la fecha de radicación y los plazos establecidos, los cuales se corren para dar respuesta en el mes siguiente, esto se debe a que algunas ingresaron al finalizar el mes de Mayo, y que corresponden a solicitudes cuyo término legal de atención es de treinta (30) días hábiles.

Se verifica la información que se clasifica por tipología, de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Derecho de petición de interés general o particular	36	29	32	38	41	31
Información	23	25	30	24	21	35
Consulta	0	1	4	0	3	3
Entidades públicas	15	11	9	14	23	12
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Denuncia	0	3	1	1	1	0
Reclamos	1	0	0	0	0	1
Congreso de la República	0	4	4	1	3	1
Entes de control	2	2	7	5	0	3

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 5/18



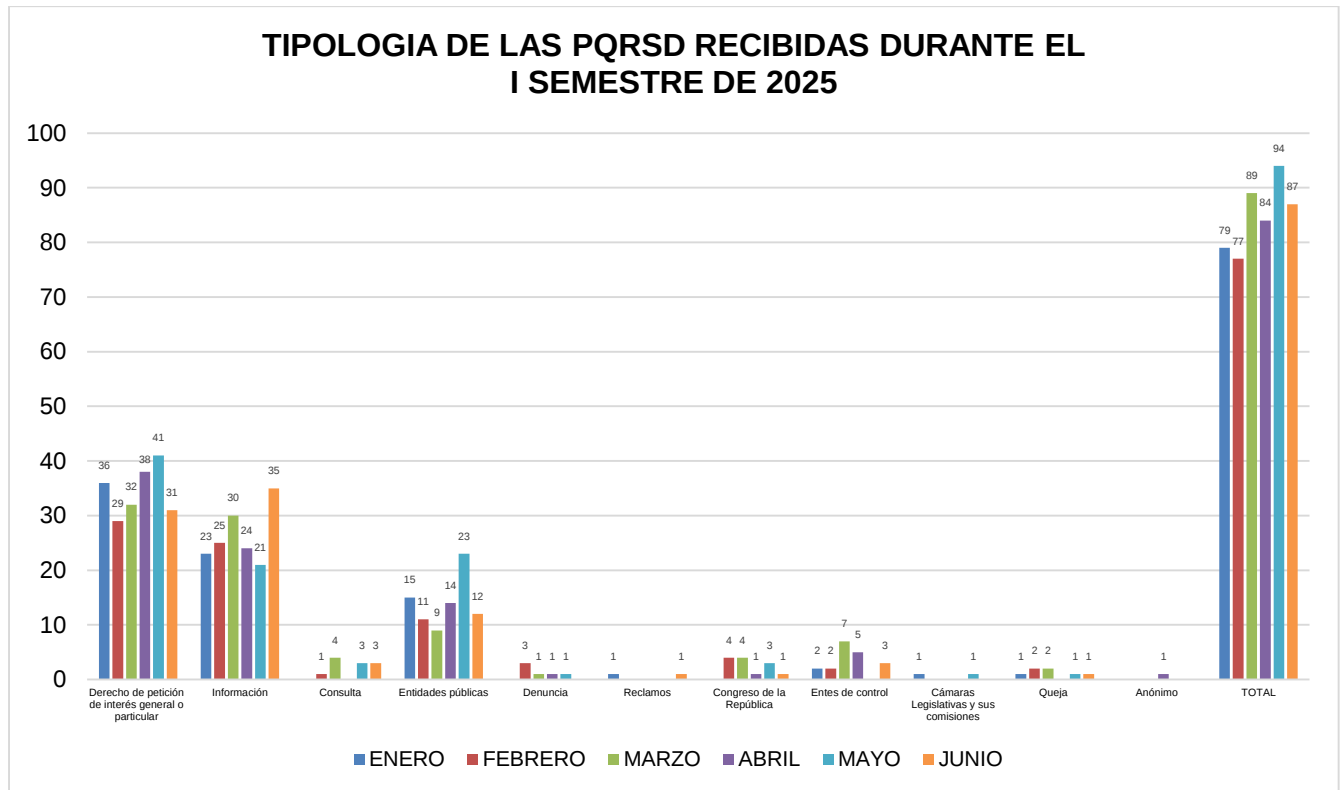
APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Cámaras Legislativas y sus comisiones	1	0	0	0	1	0
Queja	1	2	2	0	1	1
Anónimo	0	0	0	1	0	0
TOTAL	79	77	89	84	94	87

Tabla No. 2. Tipología de solicitudes, recibidas durante el I Semestre de 2025.



Gráfica No. 2. Tipología de solicitudes, recibidas durante el I Semestre de 2025.

En esta gráfica, se puede evidenciar que durante el mes de Mayo, fue el mes que más se recibieron solicitudes, 94 en total, las cuales se clasifican en 41 derechos de petición de interés general o particular, 21 de información, 3 de consulta, 23 de entidades públicas, 1 denuncia, 3 de Congreso de la República, 1 de Cámaras legislativas y sus comisiones y 1 queja.

Así mismo, se realiza la clasificación de las PQRSD recibidas y distribuidas según la dirección:

DIRECCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección Administrativa y Financiera	32	32	31	23	16	35	169



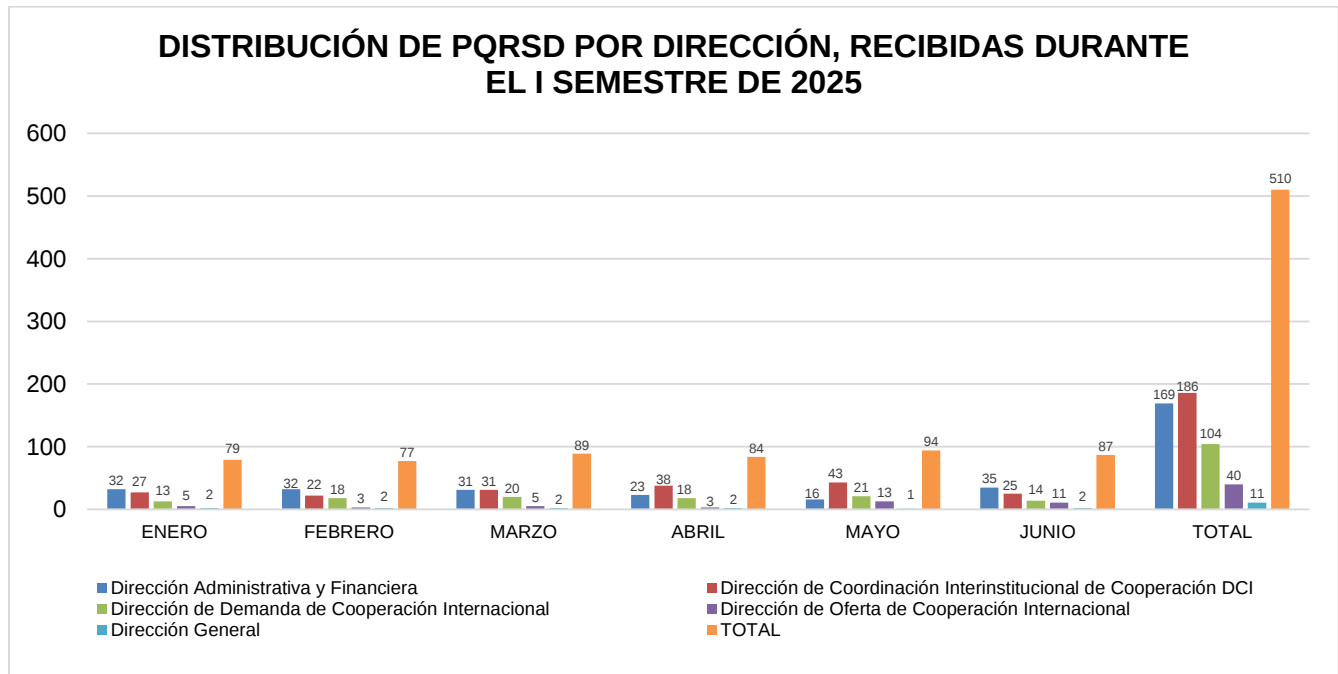
APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

DIRECCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI	27	22	31	38	43	25	186
Dirección de Demanda de Cooperación Internacional	13	18	20	18	21	14	104
Dirección de Oferta de Cooperación Internacional	5	3	5	3	13	11	40
Dirección General	2	2	2	2	1	2	11
TOTAL	79	77	89	84	94	87	510

Tabla No. 3. Distribución de PQRSD por dirección, recibidas durante el I Semestre de 2025.



Gráfica No. 3. Distribución de PQRSD por dirección, recibidas durante el I Semestre de 2025.

En esta gráfica de distribución de PQRSD por dirección, se puede evidenciar que la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI, es a la que durante el Primer semestre de 2025, se le radican más solicitudes, un total de 186.

CANALES DE RECEPCION

Al realizar las entrevistas, la verificación en el sistema y el respectivo seguimiento, se pudo establecer que el canal principal de recepción de solicitudes, fue el correo electrónico



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

pgrsd@apccolombia.gov.co, así como también los formularios web y el sistema de gestión documental Hermes.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

En cuanto al cumplimiento de la normatividad para los plazos de respuesta, se pudo constatar que se tramitaron dentro del tiempo establecido, dejando de 510 solicitudes recibidas, 27 en trámite, teniendo en cuenta la fecha de la radicación y los plazos establecidos, se corren para dar respuesta en el mes siguiente, esto se debe a que algunas ingresaron al finalizar el mes de mayo y otras corresponden a solicitudes cuyo término legal de atención es de treinta (30) días hábiles.

En cuanto al análisis de la dirección con mayor número de solicitudes, se pudo observar que la Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI, durante el I semestre de 2025, recibió 186 solicitudes, las cuales fueron debidamente respondidas y el mes de mayo, fue en el que más se recibieron solicitudes.

Al revisar y analizar la manera de ejecutar el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, es importante resaltar que la persona a cargo del mismo, garantiza de manera organizada, eficaz y eficiente las alertas para prevenir riesgos de incumplimiento.

ANALISIS ACCIONES CORRECTIVAS SUGERIDAS POR EL DAFP A PARTIR DEL FURAG 2024

La Política de Integridad de APC COLOMBIA busca complementar las normas que regulan el servicio público, garantizando el respeto y compromiso hacia las mismas. Se destaca que, a partir de la información recibida por medio de quejas o denuncias de los grupos de valor de la entidad, permite contar con insumos para evaluar el cumplimiento de la política.

Igualmente se tiene que una vez analizada la información recibida a través de las encuestas de percepción de la entidad; igual permite contar con insumos para evaluar el cumplimiento de la política de integridad.

En APC COLOMBIA si existe una política, protocolo o procedimiento que garantiza la gestión diligente de las denuncias o quejas presentadas por las y los servidores públicos.

El seguimiento a las PQRSD, se hacen conforme a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) en donde se hace visible para los grupos de valor o ciudadanía en general y



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

otros grupos de interés toda la información brindada como respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Adicionalmente el Área de Comunicaciones, hace visible todo el actuar de la entidad de cara a brindar total Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual se encuentra dispuesta en nuestra página <https://www.apccolombia.gov.co/> y los diferentes canales de comunicación de la entidad, empleando adicionalmente, encuestas de percepción o de evaluación del servicio.

ALARMAS DE VENCIMIENTO

El sistema de Gestión documental Hermes, tiene como ventaja, el reporte de alarmas diario, el cual se refleja a las 8:00 a.m y 1:00 p.m., en el que dicho reporte, indica los días que faltan para el vencimiento de respuesta de término de la solicitud.

Esta alarma, se les refleja a las personas a las que fue compartida la solicitud para respuesta, por lo que permite, tener un control de vencimiento de términos.

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, mantiene constante comunicación tanto con funcionarios como contratistas, a los que se les asigna una solicitud de PQRSD, de manera que se promueva durante los espacios de capacitación, todo lo relacionado con este tema de las alarmas.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 24, Título 2, **“Alarmas y Seguimiento a las PQRSD”**, de la Resolución 239 del 24 de junio de 2022, el cual establece lo siguiente:

"Quien tenga asignada la petición en el Sistema de Gestión Documental, recibirá alarmas automáticas de los plazos y tiempos de respuesta."

Estas alarmas se envían automáticamente en dos momentos durante la jornada laboral: a las **8:00 a. m.** y a la **1:00 p. m.**, a los colaboradores responsables del trámite de las PQRSD, tal como se detalla a continuación:



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024



Tiene tareas pendientes en Impulsa

Desde notificaciones <notificaciones@apccolombia.gov.co>

Fecha Vie 25/04/2025 8:00 AM

Para Paula Andrea Poveda Gonzalez <paulapoveda@apccolombia.gov.co>

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia
Portal del empleado

Ha recibido este mail porque tiene tareas pendientes en sus bandejas de tareas:

• Tareas pendientes de asignación: 1.

• Tareas asignadas: 1.

Por favor, acceda a la plataforma y complete dichas tareas para que pueda continuar su tramitación.

Para acceder a la aplicación, haga clic aquí: [Impulsa](#)

Reciba un cordial saludo,

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia



Tiene tareas pendientes en Impulsa

Desde notificaciones <notificaciones@apccolombia.gov.co>

Fecha Lun 28/04/2025 1:00 PM

Para Paula Andrea Poveda Gonzalez <paulapoveda@apccolombia.gov.co>

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia
Portal del empleado

Ha recibido este mail porque tiene tareas pendientes en sus bandejas de tareas:

• Tareas pendientes de asignación: 0.

• Tareas asignadas: 1.

Por favor, acceda a la plataforma y complete dichas tareas para que pueda continuar su tramitación.

Para acceder a la aplicación, haga clic aquí: [Impulsa](#)

Reciba un cordial saludo,

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia

Dentro de las recomendaciones realizadas por el proceso a todos los colaboradores responsables del trámite de las PQRSD, la persona encargada del proceso, realiza campañas virtuales en los canales de la agencia, con el fin de hacer recordatorio de los aspectos a tener en cuenta al momento de responder o una solicitud, tales como:

Recomendaciones para responder una petición



La importancia de usar Lenguaje Claro en las respuestas de PQRSD



Por: Paula Poveda

Uno de los principales objetivos en la gestión del servicio al ciudadano es garantizar que la información proporcionada sea clara, útil, accesible, oportuna y coherente. Este principio debe aplicarse en todas las comunicaciones de las distintas dependencias y canales de la Agencia, con el propósito de facilitar la interacción entre APC-Colombia, los ciudadanos, los grupos de interés y demás partes involucradas, promoviendo de esta manera la confianza en la administración pública.

El lenguaje claro se distingue por ser sencillo, preciso, completo, confiable y accesible. Es crucial que los servidores públicos utilicen este tipo de lenguaje al comunicarse con los ciudadanos, promoviendo una interacción fluida y colaborativa. Un mensaje redactado de manera clara se reconoce cuando los ciudadanos pueden:

- Localizar la información que necesitan.
- Comprender dicha información de forma sencilla.
- Utilizarla eficazmente para resolver sus necesidades.

Para lograr una comunicación clara, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos al redactar:

1. Contenido: Incluir las ideas principales y la información relevante de manera concisa, utilizando oraciones breves y un vocabulario sencillo.
2. Evitar redundancias: Asegurarse de que cada palabra tenga un propósito y que la misma idea pueda expresarse con menos términos.
3. Preferir verbos a sustantivos: Usar verbos directos como "considerar" en lugar de "poner en consideración" o "comenzar" en lugar de "dar comienzo".
4. Estructura: Organizar el texto de forma lógica y coherente, siguiendo una secuencia que facilite su comprensión.
5. Revisión: Optimizar la organización y presentación del mensaje antes de difundirlo.
6. Conclusión clara: Ofrecer una conclusión clara que indique el procedimiento a seguir.
7. Validación: Evaluar la efectividad del mensaje a través de la retroalimentación de los destinatarios, asegurando que la información ha sido comprendida y utilizada correctamente.

Al aplicar estos principios, se logra una comunicación más efectiva que promueve la confianza y fortalece la relación entre la administración pública y la ciudadanía.

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 10/18



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Cuando respondas PQRS, a través del aplicativo Hermes, escribe en el asunto: RESPUESTA RADICADO No PQRS25-00000007



“Fortalecemos nuestra gestión pública a través del uso del lenguaje claro”



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS PLANTILLA
Código: A-FO-244 | Versión: 04 | Fecha: Julio 30 de 2024

7. RECOMENDACIONES

Se reitera a los colaboradores de la Agencia que dan respuesta a las PQRS, tener en cuenta las siguientes recomendaciones para que, nuestros ciudadanos y grupos de valor, entiendan con claridad la información brindada por la Agencia a su petición, es decir que la redacción y argumentos deben ser claros, entendibles, precisos, de fondo y en oportunidad como son:

- Suprimir el texto innecesario, trivial o redundante.
- Eliminar latinismos, arcaísmos y exocosos de conceptualismo
- Eliminar adverbios terminados en mente
- Evite el exceso de mayúscula, negrilla, cursiva y subrayado.
- Elimine el lenguaje excesivamente técnico cuando el destinatario no es especializado
- Evite conectores repetitivos y muletillas.
- Lea el texto final antes de enviarlo y realice autocontrol de calidad.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Para la verificación de los reportes en el aplicativo Hermes, se pudo establecer, que no se pueden dar permisos en el aplicativo para que se generen los reportes por parte de un funcionario diferente al encargado del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, por lo que nos fue compartido los reportes al azar, de los meses de febrero y mayo, según lo solicitado por el equipo de control interno, así:

11/07/25

LISTADO DE EXPEDIENTES

Parámetros de búsqueda:

Procedimiento:	Expediente: <i>por el</i>	Estado:
Nombre:	Fecha Inicio: 01/02/2025 - Fecha Fin: 28/02/2025	Fecha Fin: * - *

Expediente	Solicitante	Proceso	Estado	F. Inicio	F. Fin	Resumen
PQR0025-0000118	BIOLOGICA COLOMBIA S.A.S	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	27/02/2025	03/03/2025	Factura pediatra
PQR0025-0000157	FUNDACION VITE VIBRATEROS	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	27/02/2025	20/03/2025	Fundación Vite Vite
PQR0025-0000156	---	Radicación de PQRSD	ACTIVO	27/02/2025	13/03/2025	Validación del instrumento de medición de datos y entrevista
PQR0025-0000155	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	28/02/2025	28/02/2025	Solicitud de información sobre proyectos de Cooperación Internacional relacionados con
PQR0025-0000154	SABA ECHENBERG	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	28/02/2025	13/03/2025	Hoja de vida
PQR0025-0000153	ASOCIACION COLOMBIANA DE INDUSTRIAS DE GRASAS Y ACEITES COLOMBIANOS	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	28/02/2025	06/03/2025	solicitud de información
PQR0025-0000152	ATONIA VITA ONO NO APORTA 189	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	28/02/2025	11/03/2025	Derecho de petición presentado por la
PQR0025-0000151	DEPTO. DEL PUEBLO	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	28/02/2025	11/03/2025	TRAFILADO POR COMPETENCIA
PQR0025-0000150	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	25/02/2025	04/03/2025	SOLICITUD DE INFORMACION
PQR0025-0000149	CALAMIA DE INDEPENDIENTES	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	25/02/2025	03/03/2025	Peticion de informacion, Ley 7 de 1992

Página 1 de 6

11/07/25

Expediente	Solicitante	Proceso	Estado	F. Inicio	F. Fin	Resumen
PQR0025-0000148	CARLOS BASTO	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	27/02/2025	06/03/2025	ABADO CON LA PRESERVENCIA HACIA
PQR0025-0000147	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	24/02/2025	13/03/2025	DERECHO DE PETICION
PQR0025-0000146	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	23/02/2025	07/03/2025	Demanda por maltrato verbal
PQR0025-0000145	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	23/02/2025	04/03/2025	Proyectos de Cooperación Internacional en Santa
PQR0025-0000144	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	21/02/2025	03/03/2025	Solicitud de información sobre beneficios
PQR0025-0000143	UNIDAD PARA LA ATENCION Y LA REPARACION DE LAS VICTIMAS	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	21/02/2025	28/02/2025	SOLICITUD OPCION ENTIDADES ENARI
PQR0025-0000142	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	21/02/2025	21/02/2025	PRESTACION TALLERES EL NORTE
PQR0025-0000141	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	21/02/2025	21/02/2025	Solicitud de informacion
PQR0025-0000140	JORDAN RAMON NO APORTA 193	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	20/02/2025	24/02/2025	Apoyo técnico congresistas según con el
PQR0025-0000139	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	20/02/2025	26/02/2025	Apoyo técnico congresistas según con el
PQR0025-0000138	MARIA BARBENTO	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	20/02/2025	13/03/2025	Estado de la evaluación del proceso de
PQR0025-0000137	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	20/02/2025	07/03/2025	Alianzas y Oportunidades LA CID
PQR0025-0000136	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	20/02/2025	20/02/2025	IDENTIFICACION POR PLANTACION DE
PQR0025-0000135	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	20/02/2025	20/02/2025	Identidad y Falsedad Documental y
PQR0025-0000134	FABIAN GUTIERREZ	Radicación de PQRSD	ACTIVO	19/02/2025	---	Solicitud de informacion
PQR0025-0000133	DELBAO NETWORK SAS	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	19/02/2025	20/02/2025	Solicitud de Informacion e Interpretación -

Página 2 de 6

11/07/25

Expediente	Solicitante	Proceso	Estado	F. Inicio	F. Fin	Resumen
PQR0025-0000132	PABLO BUSTO	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Apropiación de recursos y bienes de las corporaciones que son de responsabilidad de las mismas.
PQR0025-0000131	---	Radicación de PQRSD	ACTIVO	18/02/2025	24/02/2025	requisitos para el pago de un
PQR0025-0000130	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000129	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000128	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000127	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000126	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000125	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000124	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000123	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000122	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000121	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000120	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000119	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000118	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000117	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000116	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000115	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000114	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000113	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000112	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000111	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000110	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000109	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000108	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000107	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000106	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000105	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000104	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000103	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000102	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000101	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000100	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000099	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000098	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000097	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000096	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000095	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000094	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000093	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000092	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000091	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000090	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000089	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000088	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000087	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000086	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000085	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000084	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000083	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000082	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000081	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000080	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000079	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000078	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000077	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000076	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000075	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000074	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000073	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000072	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000071	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000070	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000069	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000068	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000067	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000066	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000065	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000064	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000063	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000062	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000061	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000060	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000059	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000058	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000057	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000056	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000055	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000054	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000053	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000052	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000051	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000050	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000049	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000048	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000047	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000046	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000045	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000044	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000043	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000042	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000041	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000040	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000039	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000038	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000037	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000036	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000035	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000034	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000033	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000032	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000031	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000030	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000029	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000028	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000027	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000026	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000025	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000024	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000023	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000022	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000021	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000020	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000019	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000018	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000017	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000016	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000015	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000014	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000013	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000012	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000011	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000010	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000009	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000008	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000007	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000006	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000005	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000004	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000003	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000002	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral
PQR0025-0000001	---	Radicación de PQRSD	FINALIZADO	18/02/2025	24/02/2025	Solicitud de Informacion Laboral



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

11/07/25

LISTADO DE EXPEDIENTES

Parámetros de búsqueda:

Procedimiento: Expediente: pqrsl Estado: Nombre: Fecha Inicio: 01/05/2023 - 31/05/2023 Fecha Fin: * - *

Expediente	Solicitante	Proceso	Estado	F. Inicio	F. Fin	Resumen
PQRSID25-0000036	PAULA RAMIREZ NO APORTA 337	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	30/05/2023	19/06/2023	Asesoría población vulnerable niños
PQRSID25-0000042	FUNDACION PARA EL DELIBERARDO Y LA DIGNIDAD HUMANA EN COLOMBIA FUNDADORA 900105677	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	29/05/2023	20/06/2023	Solicitud de Apoyo Para Rescate Niños
PQRSID25-00000424	BRATIAN BORRADO 1007102281	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	18/06/2023	Propuesta de Proyecto de Sustitución de Cultivos ilícitos mediante Producción de Papay y Cuscuta
PQRSID25-0000043	FUNDACION VOICES DE HOJOSER	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	01/06/2023	Solicitud y Apoyo
PQRSID25-00000422	Saniego Bolívar 1071022081	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	12/06/2023	Solicitud de información y documentación
PQRSID25-0000043	MANUEL MONTERO NO APORTA 334	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	05/06/2023	Conferencia de cartón ambiental/Comunidad de Caldas
PQRSID25-0000043	ASOCIACION NACIONAL DE FIDELANTES DEL ACUERDO DE PAZ 90107405	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	12/06/2023	SOLICITUD REUNION/ MESA DE TRABAJO CON EL SR. PRESIDENTE PETRO
PQRSID25-00000419	DEANA MANRIQUE NO APORTA 315	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	04/06/2023	información del proceso para revisión del TPP PARA Colombia para las siguientes para el programa: Siempre Conscientes Programam.
PQRSID25-00000418	GOBERNACION DE BOYACA 891004901	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	08/06/2023	Alcance solicitud de cooperación técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo, BID para apoyo al proceso del Comité en el Departamento de Boyaca

Página 1 de 8

11/07/25

Expediente	Solicitante	Proceso	Estado	F. Inicio	F. Fin	Resumen
PQRSID25-00000417	ALCALDE MUNICIPAL MUNICIPIO DE GRADADA META 803902415	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	12/06/2023	Solicitud proyecto tipo Casa de la Mujer
PQRSID25-00000416	Díaz Castro	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	28/05/2023	11/06/2023	Declaración juramentada de buena fe 2024 - APC Colombia y solicitud
PQRSID25-00000415	ANA GOMEZ NO APORTA 351	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	27/05/2023	09/06/2023	Solicitud de información sobre riesgos psicosociales en el ámbito laboral
PQRSID25-00000414	CORPORACION BATUTA META 820031054	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	27/05/2023	12/06/2023	Solicitud de apoyo y actualización de acciones para el fortalecimiento de nuestra labor social y educativa
PQRSID25-00000413	CINDY PAEZ 1012195991	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	27/05/2023	18/06/2023	Solicitud de prácticas estudiantiles APC Colombia - Cuscuta Paola Pérez Archila
PQRSID25-00000412	ALCALDIA MUNICIPAL DE AGUAZUL 8918152009	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	27/05/2023	10/06/2023	SOLICITUD DE OFERTAS DISPONIBLES PARA ENFOQUES POBLACIONALES (ORGANIZACIÓN, VIOLENCIA, FORTALECIMIENTO, MIGRACIÓN, ADULTO MAYOR) PARA EL MUNICIPIO DE AGUAZUL, CAQUETÁ - COLOMBIA.
PQRSID25-00000411	ONG FUNDACION GESTION SOCIAL 900104841	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	27/05/2023	18/06/2023	Oficio aclaratorio de parte de MERCOSUR - Crecimiento de cooperación internacional
PQRSID25-00000410	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA 8999991031	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	27/05/2023	04/06/2023	Tratado por competencia Petición Radicado No. 1154849-89 - Miguel Uribe Turbay
PQRSID25-00000409	CAMARA DE REPRESENTANTES 8999990980	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	27/05/2023	04/06/2023	Alcance Tratado por competencia Petición Radicado No. 1154849-89 - H.R. Luz Ayda Puentes
PQRSID25-00000408	CAMARA DE REPRESENTANTES 8999990980	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	26/05/2023	03/06/2023	REUNION PROPOSICION # 29 DE 2023 y CUESTIONARIO
PQRSID25-00000407	---	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	26/05/2023	28/05/2023	asamblea
PQRSID25-00000406	GOBERNACION DEL CESAR 8921999991	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	26/05/2023	09/06/2023	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO TECNICO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COOPERACION INTERNACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DEL CESAR
PQRSID25-00000405	Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE) 899999020-7	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	26/05/2023	30/05/2023	INGRESO SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE FORTALECIMIENTO DEL CAPTULO ETNICO DEL PLAN NACIONAL DE

Página 2 de 8

11/07/25

Expediente	Solicitante	Proceso	Estado	F. Inicio	F. Fin	Resumen
PQRSID25-00000341	ANDREA CARDOZO APORTA 320	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	05/05/2023	14/05/2023	SOLICITUD LISTADE COOPERANTES EN EL META
PQRSID25-00000340	GOBERNANZA RESILIENTE "GOBIERNCIVIL" NO APORTA 318	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	05/05/2023	23/05/2023	Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, Artículo 368 Asunto: Fomento a la Construcción de caminos vecinales.
PQRSID25-00000339	DUMAR GALINDO 79695583	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	05/05/2023	14/05/2023	solicitud de informacion
PQRSID25-00000338	CARLOS AMAYA NO APORTA 315	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	05/05/2023	14/05/2023	Derecho de petición Programa Económico de Apoyo al País a partir de la utilización de la Energía solar para Colombia EXT25-00053207 - 04 mayo 2023
PQRSID25-00000337	ZORAIDA GONZALEZ 56062356	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	05/05/2023	14/05/2023	DERECHO DE PETICION ZORAIDA GONZALEZ CC 56.062.356
PQRSID25-00000336	KERIM CASTILLO NO APORTA 311	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	05/05/2023	08/05/2023	SOLICITUD CERTIFICADO DE CONTRATO CON FUNCIONES - JOHN EDWARD CASAS BOGOTA
PQRSID25-00000335	---	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	02/05/2023	16/05/2023	Información iniciativas (proyectos y acciones) de cooperación sur-sur y triangular de Colombia, periodo 2021-2024
PQRSID25-00000334	ASOCIACION NACIONAL DE USUARIOS CAMPESINOS ANUC DEL CAUCA 8000664768	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	02/05/2023	20/05/2023	SOLICITUD DE APOYO FINANCIERO
PQRSID25-00000333	ALCALDIA DE SANTANDER DE QUILICHAO 8915002692	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	02/05/2023	15/05/2023	Creación Oficina de Cooperación Internacional de Santander de Quilichao - apoyo y participación 1er Foro de Mujeres Resilientes y Transcendentes del Cauca, Sep 2025.
PQRSID25-00000332	COLEGIO COLOMBIANO DEL ADMINISTRADOR PUBLICO 8605015019	Radicación de PQRSID	FINALIZADO	02/05/2023	20/05/2023	DERECHO DE PETICION para el cumplimiento del Artículo 9º de la Ley 1006 de 2006 y Circular 1000-08-2006 DAFP

Registros: 94

Página 8 de 8

El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, también aplica la encuesta de satisfacción al usuario, con el fin de evaluar varios aspectos referentes a la atención recibida por parte de la Agencia y de sus funcionarios.

Esta encuesta obtuvo los siguientes resultados:



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

Durante el Primer semestre de 2025, se realizó la encuesta de satisfacción de usuarios, mediante la recepción de Trescientas noventa y cuatro 394, (184 del Primer trimestre y 210 del Segundo trimestre) respuestas, de las cuales se tomó de referencia las preguntas que se relacionan en la tabla 1 – Resultados consolidado encuesta.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario frente al módulo de radicación de PQRSD, se tomó de referencia las preguntas (Tiempo de Respuesta y Claridad de la información entregada en la Respuesta), toda vez que estas son las relacionadas con el indicador (Nivel de satisfacción del cliente frente a la respuesta a peticiones), lo que dio un nivel de satisfacción del 80,14%.

Igualmente, es importante indicar qué en este periodo, también se evaluó el acceso y uso del módulo de PQRSD, con un nivel de satisfacción del 79,98%, así como la amabilidad y cortesía de la respuesta dada por la entidad con un resultado del 80,41%, el acceso a la información pública solicitada con un indicador del 99,38%, y la información encontrada en la sede electrónica de APC-Colombia fue clara y comprensible con un nivel de satisfacción del 80,14% por parte de nuestros grupos de valor.

No.	PREGUNTAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDOTRIMESTRE
1	Acceso y uso del módulo	79,67%	80,29%
2	Tiempo de Respuesta	79,62%	80,00%
3	Claridad de la información entregada en la Respuesta	79,62%	79,67%
4	Amabilidad y cortesía de la respuesta	80,43%	80,38%
5	Tuvo acceso a la información pública	99,13%	99,62%
6	La información encontrada en la página web fue clara y comprensible	80,33%	79,95%
	TOTAL PROMEDIO DE EVALUACIÓN	83,13%	83,32%

Tabla No. 4. Comparativo consolidado de la encuesta de satisfacción al usuario.

Se realizó un comparativo entre el primer Trimestre 2025 de la encuesta de satisfacción vs segundo Trimestre de 2025, en la cual se evidencio una mejora general en la satisfacción de los usuarios con respecto al primer trimestre. Los resultados que reflejan esta mejora fueron:



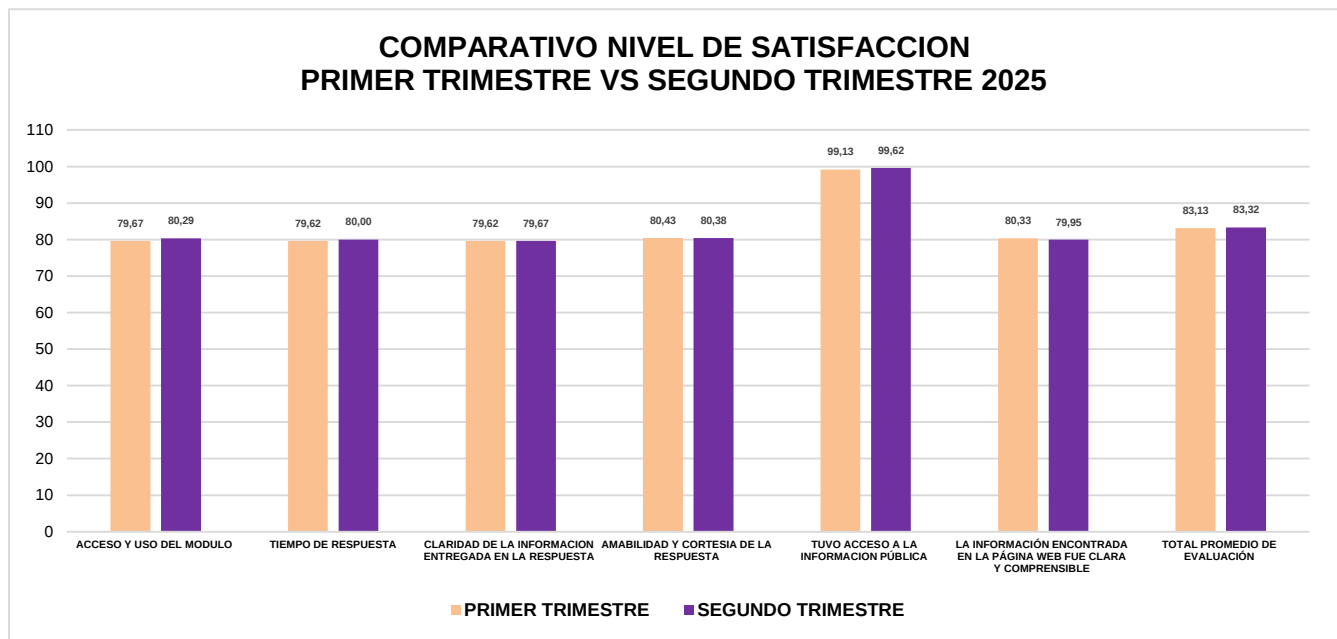
APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

- Los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas perciben una mayor facilidad para acceder y usar el sistema.
- El tiempo de respuesta fue más eficiente.
- Se mantuvo un excelente acceso a la información pública
- El promedio general de evaluación subió, lo que confirma una percepción más positiva de la atención en general.

Estos resultados refuerzan que, durante el segundo trimestre, la atención fue más eficiente y cercana a las necesidades del usuario.



Gráfica No. 4 Comparativo nivel de satisfacción Primer trimestre vs segundo trimestre de 2025

Así mismo, citamos algunos comentarios a destacar que ingresaron durante el segundo trimestre 2025 en cada una de las preguntas de la encuesta evaluada:

¿El acceso y uso del módulo para formular su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)" fue?

- ✓ El acceso es sencillo y el uso es amigable en su diligenciamiento
- ✓ Claro y comprensible en el acceso y uso
- ✓ Claro y amigable en su navegación
- ✓ Claro su acceso y su uso es sencillo en su lenguaje

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia

Teléfono: (+57) 601 601 2424 | Línea gratuita: 01 8000 41 37 95 | Código postal: 110221

Dirección: Carrera 10 No. 97A - 13, Torre A, Piso 6 | Bogotá D.C., Colombia

www.apccolombia.gov.co

Página: 15/18



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

- ✓ El registro es claro y sencillo con el instructivo lo que facilita mucho el uso de este para el acceso a registrar la petición
- ✓ Es claro y sencillo para su acceso y uso y el instructivo para el registro emplea un lenguaje muy claro

¿La claridad en la información entregada en la respuesta a su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)" fue?

- ✓ Es clara su respuesta su lenguaje es de fácil comprensión
- ✓ La respuesta es clara gracias a su lenguaje
- ✓ La respuesta es de fácil comprensión
- ✓ La respuesta es clara gracias a su lenguaje es fácil de comprender
- ✓ La información allegada en su respuesta es clara

¿El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por la entidad a su "Petición, Consulta, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRSD)" fue?

- ✓ Son amables en su respuesta
- ✓ Son cordiales y amables en su respuesta
- ✓ Son amables en su respuesta
- ✓ Continúen manteniendo la forma en la que atienden. Da gusto contactarlos.

¿La información encontrada en la sede electrónica de APC-Colombia fue clara y comprensible?

- ✓ Clara y comprensible
- ✓ Comprensible y de interés
- ✓ Clara y comprensible

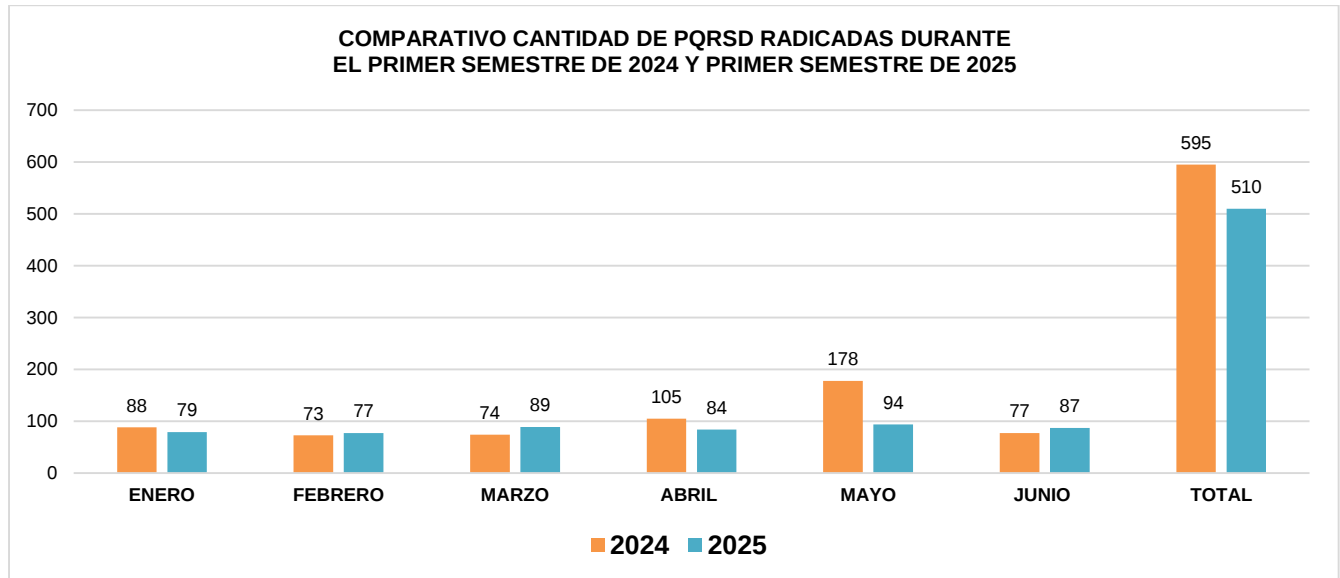
Para realizar el comparativo en cuanto a cantidades de PQRSD presentadas en la Agencia, durante el Primer semestre del año 2024 y el Primer Semestre del año 2025, se pudo evidenciar una disminución significativa durante el año 2025, graficada así:



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024



Gráfica No. 5 Comparativo cantidad de PQRS radicadas durante el primer semestre de 2024 y el primer semestre de 2025.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2025, los grupos de valor calificaron como fácil y satisfactorio el acceso al formulario para registrar peticiones. Además, resaltaron que las respuestas proporcionadas eran claras y comprensible y que el tiempo de respuesta fue más eficiente lo que confirma una percepción más positiva de la atención en general.

Por lo tanto, con base en las sugerencias realizadas por los grupos de valor, se identificarán oportunidades de mejora que permitirán fortalecer la atención brindada. Entre las acciones a implementar se destacan:

- ✓ Reforzar el uso de lenguaje claro y accesible en las respuestas a las PQRS, asegurando que la información sea comprensible para todos los ciudadanos, sin ambigüedades ni tecnicismos innecesarios.
- ✓ Optimizar los tiempos de respuesta a los derechos de petición, en coordinación con el equipo de comunicaciones, mediante el uso de piezas gráficas informativas que apoyen una gestión más ágil y efectiva.

Desde la perspectiva de Control Interno, la gestión de PQRS durante el Primer Semestre de 2025 fue satisfactoria en términos de cumplimiento normativo, tiempos de respuesta y calidad en la atención al ciudadano.



APC Colombia

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: C-FO-015 | Versión: 07 | Fecha: Septiembre 13 de 2024

La implementación del aplicativo de Gestión Documental Hermes, ha sido una de las herramientas que ayuda al mejoramiento del proceso y crea un ambiente de compromiso, responsabilidad y eficiencia por parte de los funcionarios, quienes son los que permiten un desempeño eficiente.

Es de resaltar la labor, la dedicación y entrega por parte de la profesional asignada al proceso, quien se convierte en una Líder que promueve este desempeño eficiente ante los grupos de valor.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la importancia de este proceso, como respuesta a servicio al ciudadano, el cual tiene un interés particular en el modelo integrado de planeación y gestión, respetuosamente se sugiere estudiar la posibilidad de asignar un empleado de planta, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de este servicio.

Proyectó: Claudia Milena Lasso Sánchez, profesional especializado.

Revisó: Carlos Alberto Aristizábal Ospina, Asesor con funciones de Control Interno.